

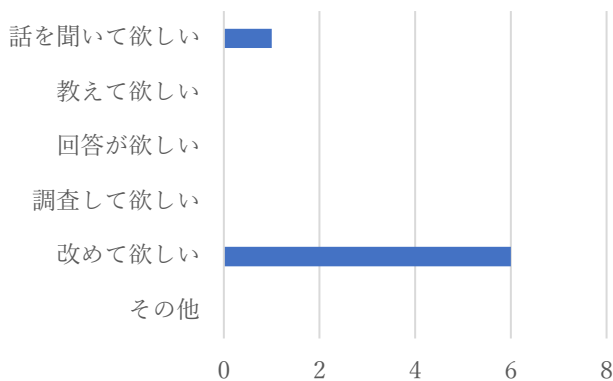
令和2年度 相談・苦情に関する報告書

社会福祉法人同和園

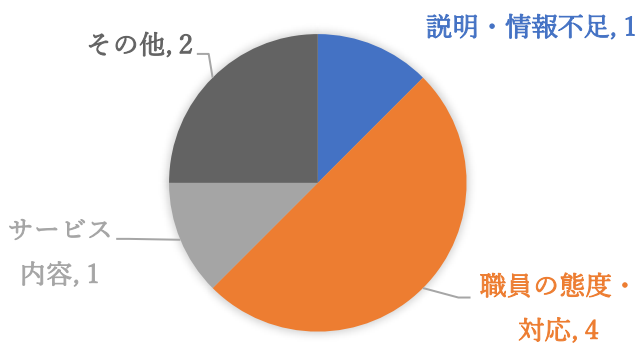
1. 法人全体でみた相談・苦情の受付状況

	特別養護 老人ホーム	通所介護	地域包括 支援センター	その他	合計
ケアに関する事	1				1
接客に関する事	2		1		3
情報に関する事					0
金銭に関する事					0
制度に関する事					0
その他		1		2	3
合計	3	1	1	2	7

2. 相談・苦情者のご要望(複数選択)



3. 想定される相談・苦情の要因(複数選択)



4. 相談・苦情の概要と対応の経過・改善の内容

事業所	相談者	相談・苦情の概要	対応の経過・改善内容
通所介護	匿名	通所介護の送迎車が本来右折レーンで右折しなければならないところ、右折レーンの手前で右折しており危険であったため、今後このようなことが無いように注意して欲しい。	ドライブレコーダーを確認し、送迎車の運転の様子を確認した。 運転手に注意を行うと共に、送迎車を運転する可能性のある全職員に対し、安全運転に関して再度マニュアルの共有を徹底した。
特別養護老人ホーム	行政窓口	匿名の方から、当園医師がマスクを着用していないことがあったことについて、新型コロナウイルスの感染予防のため、マスクは常に着用していただいた方が良くはないかと指摘があった。	ご利用者のケアに当たる際には全職員にマスクをするように通知しており、医師も同様であり偶然にしていることもあることを踏まえ、対応していく。
特別養護老人ホーム	行政窓口	当園医師がマスクを着用していないことについてマスクを着用するよう再度指導して欲しい。	園長から医師へ常時マスクの着用について確認した。
その他	近隣住民	ご利用者の隣家の駐車場を塞ぐ形で駐車していたおり、迷惑なので注意して欲しい。	ご利用者宅付近に駐車する場合は、近隣の方の迷惑にならないよう、十分に確認を行うこと、止むを得ず駐車する場合は了解を得た上で速やかな移動を心がけることを、運転を行う職員が確認した。
地域包括支援センター	行政窓口	ご利用者本人から、自分の要望を受け止めてもらえていない点や曖昧な返事をされることに対して不安に感じているため、担当のケアマネジャーを変えて欲しいと申し出があった。	担当ケアマネジャーへご利用者との対応状況を確認した。 担当のケアマネジャーの変更を申し出、新しい担当者の訪問はコロナの状況が落ち着いてから行うことで了承いただいた。対面での相談支援ができないため電話が主な連絡手段となることから、連絡の行き違いが起こらないように十分注意することをセンター全体で意識して取り組むことを確認した。
特別養護老人ホーム	ご利用者ご家族	血圧の測定や口腔ケアなどのケアプランを把握していない職員がいる。職種間の連携が上手く取れていないように感じる。情報共有のためにどのように取り組んでいるのかを提示して欲しい。	職種間の情報共有の不徹底があり、ご家族の意向をケアに関わる全職員で共有した。ケアプランが共通の指針であることをケアに関わる全職員が再確認した。 ご入居者のご家族と状況の共有を図り、ご家族の意向も踏まえ、今後もケアプランに基づきケアを提供していく。

その他	近隣住民	同和園の通所介護の送迎車輛が横断歩道上へ前進してきたため、横断歩道を逸れて、車いすを押しながら車道を通行しなければいけなくなった。車いすに乗っていた人が怖がっていたので、今後運転には十分注意して欲しい。	対向車を避けるため横断歩道上に車を停止せざるを得ない状況であったことを説明したが、歩行妨害となってしまう、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。送迎車輛の運転手へ安全運転について再度徹底することを確認した。
-----	------	---	---